

ArtFront WFM、健康コミュニケーションズのコンタクトセンターコスト削減に貢献

アートソフト株式会社（以下、アートソフト 本社：東京都千代田区 代表取締役社長：菊池三郎）は、ワークフォースマネジメントシステム「ArtFront WFM」が、健康コミュニケーションズ株式会社（以下、健康コミュニケーションズ 本社：東京都新宿区 代表取締役社長：瀬戸健）のコンタクトセンターのコスト削減に貢献したことを発表します。

健康コミュニケーションズは、健康コーポレーション株式会社のグループ企業で、ライザップ、健康食品やスキンケア化粧品などの通販や美容カウンセリング事業のコンタクトセンターを担っています。約 200 人のコミュニケーターで運用されています。

健康コミュニケーションズでは、これまで担当者の経験や感覚に基づいて人材採用計画と人件費計画を立てていたため、計画が妥当かどうかの判断を組織的に行うことが難しい状況でした。この課題を解決するためには、計画方法の標準化が必要であると考えられていました。独自の調査によって、アーラン式（注）を使って Excel で解決できることが判明しましたが、今度は運用設計を考えるために費やす時間の増大が懸念されました。そこでアーラン式が応用され、運用効率の良いワークフォースマネジメントシステムを探すことになりました。国内で実績のある 3 つのシステムを検討した結果、操作性、運用効率の良い ArtFront WFM が選択されました。

ArtFront WFMによって、計画時に時間単位で人員数の過不足を把握できるようになったので、過剰な人材採用が無くなり、稼働率と応答率が向上しました。更に計算方法が標準化されることによって、会議時間も削減されました。効果としては、導入した 2015 年 5 月から現在までに、約 2,000 万円のコスト削減を実現しました。

現在は、ArtFront の従業員カルテで従業員評価の標準化、ArtFront Realtime で呼量／人員数／応答率等のリアルタイム把握の実現に向け取り組んでいます。

(注)アーラン式とは音声電話の分野において、トラヒック量、受電確率、必要人員数などの関係を求める計算式。

○ArtFront について

ArtFront はコンタクトセンター運営統合管理ソフトです。ArtFront には WFM、Analysis、Realtime 機能があります。

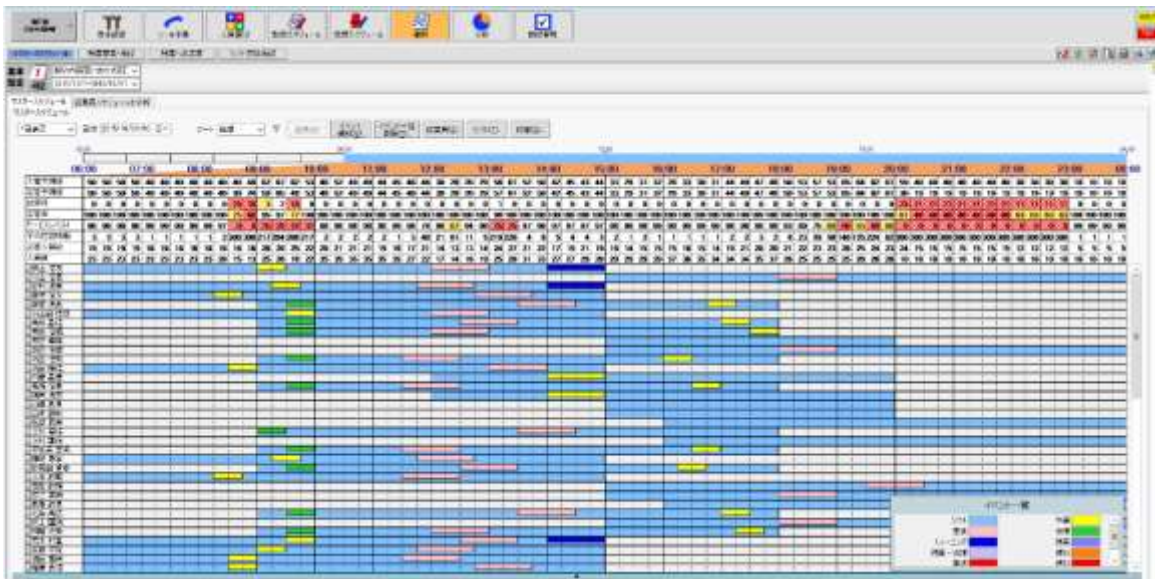
高セキュリティ、マルチスキル・マルチテナント・マルチベンダーに対応。

高精度呼量予測と人員配置、不足人員数自動シミュレーション、パフォーマンスおよび品質分析、リモートや大画面での呼量・応答率・サービスレベルのリアルタイム管理などによってシビアな ROI 追及に役立っています。クラウドでの利用も可能です。

(次ページへ)



○ArtFront WFM 画面イメージ



○アートソフトについて

会社名：アートソフト株式会社

所在地：東京都千代田区九段南 2-3-26 井関ビル

設立：2005年7月1日

代表者：菊池 三郎（代表取締役 CEO）

事業内容：パッケージソフトの開発・販売・カスタマイズ、及びコンサルティング業務

○問い合わせ先

アートソフト 営業部

TEL：03-5212-4001 <http://www.artsoft.co.jp> のお問い合わせページ

※「ArtFront」は、アートソフト株式会社の登録商標です。

※その他、記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。